

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Session 2023

E5 – Relation client à distance et digitalisation

Partie pratique

Durée 40 minutes - Coefficient 2

CMS : PrestaShop

2

L'accès à Internet sera limité au site web du sujet d'examen. Toute consultation d'un autre site web sera assimilée à une fraude.

SUJET CANDIDAT PrestaShop - Sujet E

CONTEXTE COMMERCIAL

L'ENTREPRISE : La Sablésienne

ACTIVITÉ : Production et commercialisation de biscuits et produits sucrés

EFFECTIF Total : 35

Mise en situation

Depuis 60 ans, la Biscuiterie La Sablésienne, située à Sablé-sur-Sarthe (72), produit de génération en génération la recette historique du sablé au beurre frais.

Arrière-petite-fille de pâtissier et fille de biscuitier, Amélie Loret-Scherrer a repris La Sablésienne depuis 2003 et perpétue ce savoir-faire tout en insufflant un vent de modernité.

Sa clientèle est composée de particuliers et de professionnels comme les comités sociaux et économiques. La Sablésienne distribue ses produits dans ses propres boutiques ainsi que dans les grandes et moyennes surfaces de la Sarthe (Carrefour, Super U, BioCoop, etc.).

L'entreprise participe activement à des salons professionnels locaux ou internationaux. Elle est également présente sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook).

Pour développer son activité, Amélie Loret-Scherrer a décidé de créer un site *web* avec le CMS WordPress et une boutique en ligne avec le CMS PrestaShop.

Malheureusement, faute de temps, ces deux sites souffrent d'un manque de mises à jour régulières.

Le site de l'entreprise, réalisé avec PrestaShop, est accessible à l'adresse fournie par l'examinateur.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	Session 2023	
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie : Épreuve ponctuelle pratique	Code Sujet : 23-NDRCU5P-P	Page 1 sur 2

Travail demandé

Étudiant(e) en BTS NDRC, vous réalisez un stage au sein de l'entreprise La Sablésienne. Amélie Loret-Scherrer a créé une boutique en ligne pour développer le chiffre d'affaires de son entreprise. Elle vous demande de compléter une fiche produit, de mettre en avant une promotion et d'effectuer divers paramétrages.

Les questions sont indépendantes et peuvent être traitées dans n'importe quel ordre.

Q1. Pour le nouveau produit « Petites Meringues », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et à l'afficher sur le site.

Q2. Mettez en place une promotion sur le produit « Boîtes de langues de chat pâtisseries ». Cette réduction sera de 15 % sur le prix initial, d'aujourd'hui au 15 juillet 2023, uniquement pour le groupe « Client ». Affichez le bandeau promo.

Q3. Afin de développer cette cible, créez un groupe de clients « Restaurants » qui bénéficiera de 10 % de remise automatique et d'un affichage des prix HT.

Q4. Le transporteur Chronopost peut dorénavant livrer en Europe (non UE) au tarif de 20 €. Effectuez la modification nécessaire.

Q5. Afin de proposer à vos clients des produits complémentaires, vous avez décidé de vendre sur votre site du cidre bio sarthois de la marque « Domaine de la mare ». Créez cette marque en vous appuyant sur l'annexe 2.

ANNEXE(S) :

Annexe 1 : informations nouveau produit

Nom : Petites Meringues.

Description : Petites meringues aromatisées.

Tous ces biscuits sont fabriqués de façon artisanale par les Maîtres Pâtisseries de La Sablésienne.

Utilisation d'ingrédients nobles : œufs de poules élevées en plein air par des producteurs locaux, sucre, chocolat, framboises, noisettes.

Déclinaison : Le produit est disponible en contenance 100 g et 200 g. Parfum noisette ou parfum framboise.

Pour chaque déclinaison, il y a 10 produits en stock.

Prix : Le prix de base est de 5 € TTC pour le paquet de 100 g. Le taux de TVA est de 5,5 %. L'impact sur le prix HT sur le produit en 200 g est de 3 €.

Stock : Si rupture de stock, accepter les commandes.

Transporteur : Chronopost.

Exclusivité web

Annexe 2 : la marque « Domaine de la mare »

Entreprise agricole biologique située à Sargé-lès-Le-Mans dans la Sarthe (72). Production familiale, innovante et respectueuse de la nature depuis 1994. Grâce au travail, à la passion et à des années d'expérience, elle propose une gamme de cidres et de jus de pomme qui réunissent fraîcheur, douceur, acidité et amertume, mais toujours avec un juste équilibre. Elle transforme ses fruits dans le respect des goûts et des saveurs et utilise des fruits sains, à maturité.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	Session 2023	
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation Deuxième partie : Épreuve ponctuelle pratique	Code Sujet : 23-NDRCU5P-P	Page 2 sur 2

E5 - Relation client à distance et digitalisation - Partie pratique

Grille d'aide à l'évaluation

Nom et prénom du candidat :

Questions	Critères de performance	Compétences opérationnelles	Niveau			
			TI	I	S	TS
1- Pour le nouveau produit « Petites Meringues », une fiche produit a été créée mais ne contient pour l'instant que des photos. À partir de l'annexe 1, complétez intégralement la fiche produit. Soignez particulièrement le récapitulatif et la description du produit (entre 200 et 300 caractères) et optimisez son référencement. Veillez à y associer un produit et à l'afficher sur le site.	Qualité et pertinence des contenus publiés.	Renseigner tous les champs : prix, stock, produit associé, rattachement à une catégorie, exclusivité web. Créer les déclinaisons du produit en adaptant les attributs et les valeurs. Rédiger de manière professionnelle le récapitulatif et la description (ex : orthographe, syntaxe, prise en compte du contexte, peu de paraphrase).				
2- Mettez en place une promotion sur le produit « Boîtes de langues de chat pâtisseries ». Cette réduction sera de 15 % sur le prix initial, d'aujourd'hui au 15 juillet 2023, uniquement pour le groupe « Client ». Affichez le bandeau promo.	Optimisation du référencement.	Optimiser le référencement du produit (ex : balise-titre, méta description).				
3- Afin de développer cette cible, créez un groupe de clients « Restaurants » qui bénéficiera de 10 % de remise automatique et d'un affichage des prix HT.	Pertinence des choix et actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur.	Gérer un prix spécifique.				
4- Le transporteur Chronopost peut dorénavant livrer en Europe (non UE) au tarif de 20 €. Effectuez la modification nécessaire.		Créer un groupe de clients.				
5- Afin de proposer à vos clients des produits complémentaires, vous avez décidé de vendre sur votre site du cidre bio sarthois de la marque « Domaine de la mare ». Créez cette marque en vous appuyant sur l'annexe 2.		Gérer un transporteur. Créer une marque.				

Nom et signature de l'examineur :

